

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

PUBLIC ACCOUNTS COMMITTEE BEST PRACTICE: ASSISTIVE DEVICES PROGRAM

(Section 3.01, 2009 Annual Report of the Auditor General of Ontario)

2nd Session, 39th Parliament
60 Elizabeth II

Library and Archives Canada Cataloguing in Publication Data

Ontario. Legislative Assembly. Standing Committee on Public Accounts
Public Accounts Committee best practice : Assistive Devices Program (Section 3.01,
2009 Annual report of the Auditor General of Ontario)

Text in English and French on inverted pages.

Title on added t.p.: Pratiques exemplaires du Comité permanent des comptes publics :
Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (Rapport annuel 2009 du vérificateur
général de l'Ontario, section 3.01).

Includes bibliographical references.

Also available on the Internet.

ISBN 978-1-4435-6769-5

1. Ontario. Legislative Assembly. Standing Committee on Public Accounts—Rules and
practice. 2. Ontario. Legislative Assembly—Committees—Rules and practice. 3. Ontario.
Assistive Devices Program. I. Title. II. Title: Assistive Devices Program (Section 3.01,
2009 Annual report of the Auditor General of Ontario). III. Title: Pratiques exemplaires du
Comité permanent des comptes publics : Programme d'appareils et accessoires fonctionnels
(Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.01)

J108 K7 2011

328.713'07653

C2011-964024-4E

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

The Honourable Steve Peters, MPP
Speaker of the Legislative Assembly

Sir,

Your Standing Committee on Public Accounts has the honour to present its Report and commends it to the House.

Norman W. Sterling, MPP
Chair

Queen's Park
May 2011



STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

MEMBERSHIP LIST

2nd Session, 39th Parliament

NORMAN W. STERLING
Chair

PETER SHURMAN
Vice-Chair

WAYNE ARTHURS

AILEEN CARROLL

FRANCE GÉLINAS

JERRY J. OUELLETTE

DAVID RAMSAY

LIZ SANDALS

DAVID ZIMMER

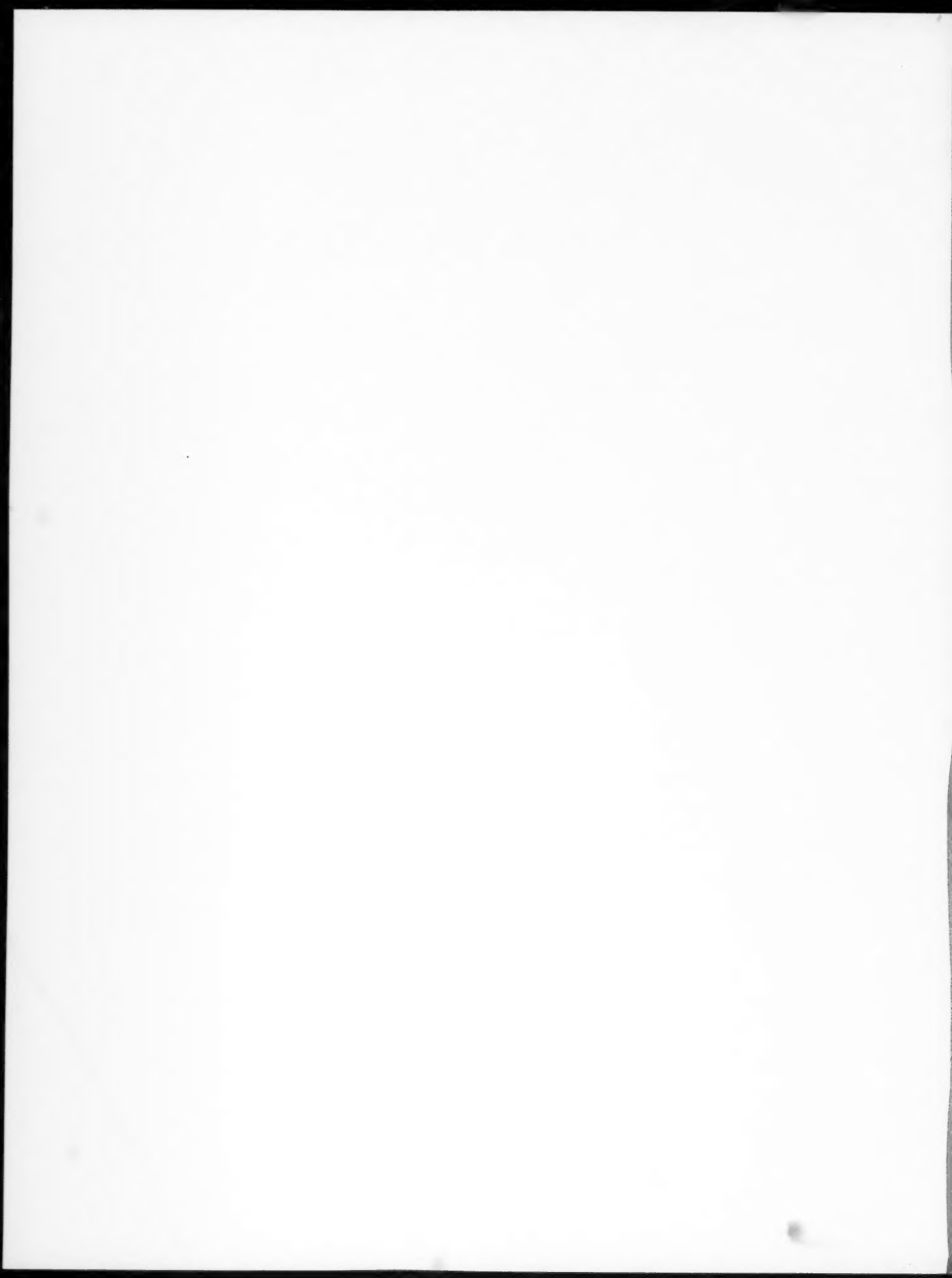
Trevor Day
Clerk of the Committee

Susan Viets
Research Officer



STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS
LIST OF CHANGES TO COMMITTEE MEMBERSHIP

MARIA VAN BOMMEL was replaced by WAYNE ARTHURS on September 22, 2010.



INTRODUCTION

The Standing Committee on Public Accounts held hearings on the Auditor General's value-for-money audit of the Assistive Devices Program (section 3.01 of the Auditor's *2009 Annual Report*) in March 2010. Senior officials from the Ministry of Health and Long-Term Care (Ministry) participated in the hearings. At the end of the hearings, the Committee concluded that the Ministry had made disappointing progress on implementing the Auditor's recommendations and questioned the business model used to deliver the Assistive Devices Program (ADP). The Committee initiated a multi-step follow-up process that resulted in a second round of hearings on the ADP and established a role for the Auditor in assisting with follow-up on areas of Committee concern. At the second round of hearings, the Ministry reported that it had initiated a number of changes that have already resulted in substantial savings. The Committee believes its process worked well and that it should be recorded as a best practice for future Committee work.

Assistive Devices Program

The Ministry said that the primary objective of the ADP is to provide financial assistance for Ontario residents with long-term physical difficulties in obtaining personalized assistive devices and supplies that enable them to function more independently. A key Ministry goal is for people to have affordable access in their communities to dependable, high-quality services, supported by qualified vendors and health care professionals, while still ensuring value-for-money.

The Auditor noted that the Ministry sets prices for assistive devices such as computer systems to allow the device suppliers a mark-up of approximately 33%. He said, however, that the prices the Ministry sets for these assistive devices often give vendors a much higher mark-up and noted a number of instances of over a 100% mark-up. He added that the Ministry was not being adequately vigilant in following up on potential abuses in the ADP. Based on these and other findings, the Auditor concluded that the ADP program could be run more cost effectively.

COMMITTEE PROCESS

March 2010 Hearings and Letter from Chair

At the end of the first round of hearings on the ADP in March 2010, the Committee requested that the Chair write to the Ministry. The Chair subsequently sent a letter to the Deputy Minister of Health and Long-Term Care questioning the business model being used to deliver the ADP. He also expressed concern, on behalf of the Committee, over the Ministry's

- failure to capture volume discounts;
- lack of customer-service monitoring;
- lack of inter-jurisdictional price comparisons;

- excessively high price for provision of home oxygen concentrators;
- reluctance to undertake comprehensive recycling of all types of wheelchairs; and
- need for appropriate staffing levels to minimize the potential for program abuse and achieve savings.

November 2010 Hearings and Committee Report

The Committee requested that the Ministry return in November 2010 for a second round of hearings so that the Ministry could inform the Committee of its progress in addressing issues highlighted in the Chair's letter.

Ministry Undertook Major Changes that Resulted in Savings

During the November hearings the Ministry demonstrated that it had undertaken major changes since the March hearings in response to issues raised by both the Committee and the Auditor. The Committee noted that those changes had resulted in savings of several million dollars. They included the following:

- **Computer Pricing:** the Ministry acknowledged that its pricing of computer systems was often higher than market prices and changed its computer pricing model, reducing maximum prices the Ministry would pay for desktop and laptop computer systems. The reduction resulted in over \$2.2 million in annual savings by the time of the hearings and benefited ADP clients by lowering the cost of their proportional (25%) computer system cost share.
- **Home Oxygen Pricing:** the Ministry noted that a new vendor of record (VOR) arrangement, including a new pricing schedule, funding model changes and improved mandatory services for ADP home oxygen clients took effect on April 1, 2010. The new VOR resulted in home oxygen funding decreases and overall program savings by the time of the hearings of over \$2 million per year. A Ministry jurisdictional review indicated that with the new pricing schedule and funding model changes, Ontario's cost for a 90-day home oxygen funding period was very close to that of Saskatchewan and Alberta.
- **FM Hearing Systems:** the Ministry noted that its work on developing updated and more detailed eligibility criteria and its review of claims have resulted in a decrease of over 80% in claims for the more costly FM hearing system which clients do not need. The reduction of claims for FM systems could result in savings of several million dollars per year.
- **Over Payments and Duplicate Payments:** during the hearings the Ministry said that since November 2009 it had collected \$1.147 million in overpayments and \$103,000 in duplicate payments for a total of over \$1.2 million.

Ongoing Committee Concerns

While acknowledging Ministry achievements cited above, the Committee expressed continued concern over lack of progress in some areas of the ADP. In its 2011 report, the Committee addressed two recommendations to the Ministry and one to the Auditor.

Recommendations Addressed to the Ministry

- **Wheelchair Recycling:** the Committee recommended that the Ministry report back on its initiatives to investigate wheelchair recycling possibilities and to comment on whether it will introduce a manual wheelchair recycling program in Ontario, specifying any potential cost benefits and environmental benefits.
- **Cross-jurisdictional Price Comparisons and Publishing Data on Claims Processing Backlog and Timeframe:** the Committee recommended that the Ministry commit itself for all categories of major assistive devices, to conducting periodic cross-jurisdictional price comparisons, that it submit the results of those cross-jurisdictional price comparisons to the Auditor, and that it annually publish data on its target timeframe for processing claims as compared to its actual time to process claims.

Recommendation Addressed to the Auditor General

The Committee requested the Auditor's help in following up on Committee recommendations to the Ministry.

Auditor's Follow-Up on Value-For-Money Audits

In his value-for-money audits, the Auditor makes recommendations directed at the relevant ministry/agency or organization in the broader public sector and asks them to provide a written response to each recommendation. Two years after publication of an audit, the Auditor follows up on the status of actions taken by management with respect to his recommendations and publishes the results in his annual report for that year.

Role Established for Auditor in Committee Follow-Up

In its recommendation addressed to the Auditor, the Committee requested that when the Auditor returns to the Ministry of Health and Long-Term Care in 2011 to follow up on the status of actions taken by the Ministry with regard to his recommendations concerning the Assistive Devices Program, that the Auditor should also follow up on behalf of the Committee on concerns raised in the Committee report. These Committee concerns focused on the following areas: volume discounts, inter-jurisdictional price comparisons, the IT system, the claims backlog, and increased auditing and evaluation of vendors.

COMMITTEE BEST PRACTICE FOR HEARINGS AND FOLLOW-UP

The Committee requests that the Committee Clerk keep a record of the following Committee best practice for hearings and follow-up and in future, make the Committee aware of it when appropriate. This best practice applies in those cases where the Committee has determined during initial hearings that it is not satisfied with progress achieved by a ministry/agency/public sector organization in implementing the Auditor's recommendations and involves the following steps:

- **Write a letter to the audited ministry/agency/public sector organization:** after the first round of hearings the Committee Chair should send a letter on behalf of the Committee outlining areas of Committee concern and notifying the audited ministry/agency/public sector organization that it may be requested to attend a second round of hearings.
- **Hold a second round of hearings:** the Committee should consider inviting the audited ministry/agency/public sector organization to a second round of hearings. The Committee should determine during those hearings whether the audited ministry/agency/public sector organization has successfully addressed concerns outlined in the Committee letter.
- **Address Committee recommendations to audited ministry/agency/public sector organization:** after the second round of hearings the Committee should consider issuing a report with recommendations addressed to the audited ministry/agency/public sector organization on actions required to address areas of ongoing Committee concern.
- **Address Committee recommendation to Auditor to assist in follow-up:** if the Committee report is issued prior to the Auditor's return to the ministry/agency/public sector organization to follow up on the status of actions taken with regard to his recommendations, the Committee should consider whether to request that during that follow up work that the Auditor simultaneously follow up on behalf of the Committee on concerns listed in the Committee report.



Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

PRATIQUES EXEMPLAIRES DU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS : PROGRAMME D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS

(Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.01)

2^e session, 39^e législature
60 Elizabeth II

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque et Archives Canada

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics

Pratiques exemplaires du Comité permanent des comptes publics : Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.01)

Texte en français et en anglais disposé tête-bêche.

Titre de la p. de t. additionnelle: Public Accounts Committee best practice : Assistive Devices Program (Section 3.01, 2009 Annual report of the Auditor General of Ontario)
Comprend des réf. bibliogr.

Également disponible sur l'Internet.

ISBN 978-1-4435-6769-5

1. Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics—Règlements et procédure.
2. Ontario. Assemblée législative—Comités—Règlements et procédure.
3. Ontario. Programme d'appareils et accessoires fonctionnels. I. Titre. II. Titre: Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.01) III. Titre: Public Accounts Committee best practice : Assistive Devices Program (Section 3.01, 2009 Annual report of the Auditor General of Ontario)

J108 K7 2011

328.713'07653

C2011-964024-4F

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

L'honorable Steve Peters
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

Norman W. Sterling

Queen's Park
Mai 2011

COMPOSITION DU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

2^e session, 39^e législature

NORMAN W. STERLING
Président

PETER SHURMAN
Vice-président

WAYNE ARTHURS

AILEEN CARROLL

FRANCE GÉLINAS

JERRY J. OUELLETTE

DAVID RAMSAY

LIZ SANDALS

DAVID ZIMMER

Trevor Day
Greffier du comité

Susan Viets
Recherchiste

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

LISTE DES CHANGEMENTS DANS LA COMPOSITION DU COMITÉ

MARIA VAN BOMMEL a été remplacée par WAYNE ARTHURS le 22 septembre 2010.



INTRODUCTION

Le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences en mars 2010 sur la vérification d'optimisation des ressources du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels effectuée par le vérificateur général (section 3.01 du *Rapport annuel 2009* du vérificateur). De hauts fonctionnaires du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) ont participé aux audiences. Le Comité a conclu à la suite des audiences que les progrès réalisés par le Ministère quant à la mise en œuvre des recommandations du vérificateur étaient décevants et a remis en question le modèle opérationnel utilisé pour assurer la prestation du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF). Le Comité a entrepris un processus de suivi en plusieurs étapes qui a donné lieu à la tenue de nouvelles audiences sur le PAAF et créé un rôle pour le vérificateur dans le suivi des points qui préoccupent le Comité. Dans le cadre des nouvelles audiences, le Ministère a indiqué qu'il avait apporté plusieurs changements qui lui ont déjà permis de réaliser des économies importantes. Le Comité estime que son processus s'est révélé efficace et qu'il devrait être consigné comme pratique exemplaire pour ses travaux futurs.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Le Ministère a dit que le principal objectif du PAAF est d'accorder une aide financière aux Ontariennes et Ontariens ayant des difficultés physiques de longue durée pour qu'ils obtiennent les appareils et accessoires fonctionnels personnalisés dont ils ont besoin pour accroître leur autonomie. L'un des principaux objectifs du Ministère est de faire en sorte que les gens puissent accéder, dans leurs collectivités respectives et à prix abordable, à des services fiables de haute qualité appuyés par des fournisseurs et des professionnels de la santé qualifiés, tout en optimisant les ressources.

Le vérificateur a constaté que le Ministère établissait les prix des appareils et accessoires fonctionnels, comme les systèmes informatiques, de manière à ce que les fournisseurs puissent réaliser une marge bénéficiaire d'environ 33 %. Il a dit, cependant, que les prix fixés par le Ministère pour ces appareils et accessoires fonctionnels permettent en général aux fournisseurs de réaliser une marge bénéficiaire beaucoup plus élevée; le vérificateur a relevé plusieurs cas où la marge était supérieure à 100 %. Il a ajouté que le Ministère n'exerçait pas une vigilance suffisante pour détecter les possibilités d'abus dans le PAAF. En se fondant sur ces constatations et sur d'autres observations, le vérificateur a conclu qu'il serait possible d'accroître le rapport coût-efficacité du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

PROCESSUS DU COMITÉ

Audiences de mars 2010 et lettre du président

À la fin des audiences initiales tenues en mars 2010 sur le PAAF, le Comité a demandé au président d'écrire au Ministère. Le président a donc envoyé une lettre

au sous-ministre de la Santé et des Soins de longue durée dans laquelle il remettait en question le modèle opérationnel utilisé pour assurer la prestation du PAAF. Au nom du Comité, il a également soulevé des points préoccupants en rapport avec le Ministère :

- le fait de ne pas tenir compte des ristournes;
- le manque de surveillance du service à la clientèle;
- l'absence de comparaisons des prix avec ceux d'autres administrations;
- le prix excessif de la fourniture de concentrateurs d'oxygène à domicile;
- l'hésitation à établir un programme de recyclage pour tous les types de fauteuils roulants;
- le besoin de niveaux de dotation appropriés pour minimiser le risque d'usage abusif du programme et réaliser des économies.

Audiences de novembre 2010 et rapport du Comité

Le Comité a demandé que le Ministère se présente de nouveau devant lui en novembre 2010 pour la tenue de nouvelles audiences qui lui permettront d'informer le Comité des progrès qu'il a réalisés à l'égard des questions soulevées dans la lettre du président.

Le Ministère a apporté des changements importants qui lui ont permis de réaliser des économies

Au cours des audiences tenues en novembre, le Ministère a démontré qu'il avait apporté des changements importants depuis les audiences du mois de mars pour donner suite aux questions soulevées par le Comité et par le vérificateur. Le Comité a remarqué que ces changements avaient permis de réaliser des économies de plusieurs millions de dollars, notamment celles-ci :

- **Prix établis pour les ordinateurs** : le Ministère a reconnu que les prix établis pour les systèmes informatiques étaient souvent plus élevés que ceux du marché; il a modifié son modèle d'établissement des prix des ordinateurs et réduit les prix maximums qu'il paierait pour des ordinateurs de bureau et des ordinateurs portatifs. La réduction avait permis de réaliser des économies annuelles de plus de 2,2 millions de dollars au moment des audiences et avait profité aux clients du PAAF en abaissant le coût de la quote-part (25 %) qu'ils versent pour les systèmes informatiques.
- **Prix établis pour les services d'oxygénothérapie à domicile** : le Ministère a signalé qu'une nouvelle entente avec les fournisseurs attitrés, englobant un nouveau barème de tarification, des modifications du modèle de financement et l'amélioration des services obligatoires pour les clients des services d'oxygénothérapie à domicile du PAAF, était entrée en vigueur le 1^{er} avril 2010. Au moment des audiences, la nouvelle entente avait donné lieu à des réductions du financement des services d'oxygénothérapie à domicile et à la réalisation d'économies globales pour le programme de plus de 2 millions

de dollars par année. D'après un examen de diverses administrations effectué par le Ministère, à la suite du nouveau barème de tarification et des modifications apportées au modèle de financement, le coût du financement des services d'oxygénothérapie à domicile pendant 90 jours en Ontario correspondait à peu près à celui de la Saskatchewan et de l'Alberta.

- **Systèmes auditifs FM** : le Ministère a souligné que son travail d'élaboration de critères d'admissibilité actualisés et plus détaillés et son examen des demandes de paiement avaient donné lieu à une réduction de plus de 80 % des demandes de paiement pour des systèmes auditifs FM plus dispendieux dont les clients n'ont pas vraiment besoin. La réduction des demandes de paiement pour des systèmes FM pourrait permettre de réaliser des économies de plusieurs millions de dollars par année.
- **Trop-payés et remboursements en double** : au cours des audiences, le Ministère a dit qu'il avait recouvré depuis novembre 2009 des trop-payés de 1,147 million de dollars et des remboursements en double de 103 000 \$, soit un montant total de plus de 1,2 million de dollars.

Points qui continuent de préoccuper le Comité

Tout en reconnaissant les accomplissements susmentionnés du Ministère, le Comité a déclaré qu'il continuait d'être préoccupé par l'absence de progrès dans certains domaines du PAAF. Dans son rapport de 2011, le Comité a adressé deux recommandations au Ministère et une au vérificateur.

Recommandations adressées au Ministère

- **Recyclage des fauteuils roulants** : le Comité a recommandé que le Ministère présente un rapport sur ses initiatives visant à étudier les possibilités de recyclage des fauteuils roulants et qu'il indique s'il compte mettre en œuvre un programme de recyclage des fauteuils roulants non motorisés en Ontario, en précisant les avantages éventuels sur le plan des coûts et de l'environnement.
- **Comparaisons des prix avec ceux de diverses administrations et publication de données sur l'arriéré et les délais de traitement des demandes de paiement** : le Comité a recommandé que le Ministère s'engage, à l'égard de toutes les catégories d'appareils et accessoires fonctionnels importants, à effectuer des comparaisons périodiques de ses prix avec ceux de diverses administrations, qu'il soumette les résultats de ces comparaisons au vérificateur et qu'il publie annuellement des données sur son délai de traitement cible des demandes de paiement par rapport au délai de traitement réel.

Recommandation adressée au vérificateur général

Le Comité demande l'aide du vérificateur pour effectuer le suivi des recommandations adressées au Ministère.

Suivi par le vérificateur des vérifications d'optimisation des ressources

Dans le cadre de ses vérifications d'optimisation des ressources, le vérificateur fait des recommandations à l'intention du ministère ou de l'organisme pertinent ou de l'organisation pertinente du secteur parapublic et leur demande de fournir une réponse écrite à chaque recommandation. Deux ans après la publication d'un rapport de vérification, le vérificateur effectue un suivi de l'état des mesures prises par la direction à l'égard des recommandations qu'il a formulées et publie les résultats du suivi dans son nouveau rapport annuel.

Rôle créé pour le vérificateur dans le suivi du Comité

Dans sa recommandation adressée au vérificateur, le Comité demande au vérificateur, lorsqu'il se présentera de nouveau devant le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en 2011 pour vérifier l'état des mesures prises par le Ministère en réponse à ses recommandations concernant le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, qu'il vérifie également au nom du Comité les points que celui-ci a soulevés dans son rapport. Les points qui préoccupaient le Comité avaient trait aux domaines suivants : les ristournes, les comparaisons de prix avec ceux d'autres administrations, le système de TI, l'arriéré des demandes de paiement et l'augmentation du nombre de vérifications et d'évaluations des fournisseurs.

PRATIQUE EXEMPLAIRE DU COMITÉ POUR LES AUDIENCES ET LE SUIVI

Le Comité demande au greffier du Comité de consigner par écrit la pratique exemplaire suivante pour les audiences et le suivi et qu'il lui rappelle l'existence de cette pratique ultérieurement, au besoin. Cette pratique exemplaire, dont les étapes sont décrites ci-dessous, s'applique dans les cas où le Comité détermine durant les audiences initiales qu'il est insatisfait des progrès accomplis par un ministère, un organisme ou une organisation du secteur public quant à la mise en œuvre des recommandations du vérificateur.

- **Écrire une lettre au ministère, à l'organisme ou à l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification :** à la suite des audiences initiales, le président du Comité devrait envoyer une lettre au nom du Comité dans laquelle il énumère les points qui préoccupent celui-ci et avise le ministère, l'organisme ou l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification qu'on pourrait lui demander de prendre part à de nouvelles audiences.
- **Tenir de nouvelles audiences :** le Comité devrait envisager d'inviter le ministère, l'organisme ou l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification à prendre part à de nouvelles audiences. Le Comité déterminerait au cours de ces audiences si le ministère, l'organisme ou l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification a remédié aux préoccupations énumérées dans la lettre du Comité.
- **Adresser les recommandations du Comité au ministère, à l'organisme ou à l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification :** après la tenue des nouvelles audiences, le Comité envisagerait d'émettre un

rapport accompagné de recommandations adressées au ministère, à l'organisme ou à l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification sur les mesures requises pour remédier aux points qui continuent de préoccuper le Comité.

- **Adresser la recommandation du Comité au vérificateur visant à obtenir son aide dans le cadre du suivi :** si le Comité émet son rapport avant que le vérificateur se présente de nouveau devant le ministère, l'organisme ou l'organisation du secteur public pour effectuer un suivi de l'état des mesures prises à l'égard de ses recommandations, le Comité examinerait la pertinence de demander au vérificateur qu'il vérifie également, au cours de son travail de suivi, les points à résoudre qu'il a soulevés dans son propre rapport.

